

## Sembilan Unsur Penting Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hermanto Hermanto <sup>1</sup>; Agung Yatiningrum <sup>2</sup>;  
Manajemen, Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: [hermanto@upm.ac.id](mailto:hermanto@upm.ac.id)

Orchid ID: <https://orcid.org/0000-0002-6118-8276>

### Abstrak

Institusi yang telah mendapat akreditasi pelayanan tentunya akan selalu mempertahankan kinerjanya. Penelitian ini bermaksud mengkaji sembilan unsur pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat sebagai evaluasi kinerja pelayanan. Sembilan unsur pelayanan tersebut adalah: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Informasi Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Janji Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan. Penelitian survey kepuasan masyarakat dengan metode deskriptif kuantitatif. Populasinya masyarakat penerima layanan jasa-kesehatan dengan *accidental sampling* 345 responden. Hasil penelitian indeks kepuasan perunsur masuk kategori baik (B) dan sangat baik (A). Total indeks kepuasan masuk kategori (A) sangat baik. Sedangkan Penanganan pengaduan dan janji pelayanan adalah unsur yang memiliki indeks kepuasan perunsur terendah dibanding dengan unsur lainnya. Dua unsur ini yang butuh mendapat konsentrasi dari manajemen kinerja pelayanan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pelayanan, Unsur Pelayanan.

### Abstract

*Institutions that have received service accreditation will always maintain their performance. This study intends to examine nine elements of service to the community satisfaction index as a service performance evaluation. The nine elements of service are: Requirements, Procedure, Service Time, Fees, Product Information Services, Executing Competencies, Implementing Behavior, Promise Services, and Complaint Handling. Community satisfaction survey research using quantitative descriptive methods. The population is the recipient of health services with an accidental sampling of 345 respondents. The results of the element satisfaction index study are categorized as good (B) and very good (A). The total satisfaction index in category (A) is very good. While handling complaints and service appointments is an element that has the lowest element satisfaction index compared to other elements. These two elements need attention from service management.*

**Keywords:** Community Satisfaction, Service Elements and service performance.

## PENDAHULUAN

Masyarakat semakin mendapatkan pelayanan berkualitas yang telah di berikan Pemerintah untuk memenuhi tuntutan dan harapannya, upaya tersebut di kerjakan secara komprehensif dan terus-menerus. Salah satu pelayanan Masyarakat yang pemerintah berikan yaitu pelayanan masyarakat di bidang jasa kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36, 2009) hak Setiap warga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, terutama kebutuhan kesehatan yang paling utama dan paling dasar yang meliputi; Usaha promotif, usaha preventif, usaha kuratif dan usaha rehabilitatif untuk memenuhi pelayanan tersebut pemerintah memberikan fasilitas yang bisa memenuhi kebutuhan kesehatan guna mencapai masyarakat di semua lapisan yaitu melalui Puskesmas (Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat) merupakan tempat penyediaan pertolongan tingkat dasar di masyarakat yang merupakan unit organisasi di tingkat kecamatan pada kabupaten atau kota melalui instansi Dinas Kesehatan yang mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pertolongan kesehatan dasar (PerMenKes Nomor 75, 2014).

Pelayanan kesehatan masyarakat hingga kini sudah terselenggara dengan lancar, akan tetapi permintaan pelayanan terus menerus dan maju perlu menyesuaikan permintaan dan keinginan untuk mencapai kualitas pelayanan penggunaannya. Berdasarkan pelayanan kesehatan dan jenis yang dilakukan pihak Puskesmas maka penilaian terhadap Puskesmas akan menjadi data informasi yang penting, karena tidak dapat di pungkiri bahwa pelayanan Puskesmas seringkali mendapatkan banyak komplain dari pasiennya. Hal ini akan menjadikan bahan evaluasi pada tindakan kualitas pelayanan berikutnya. Puskesmas merupakan pusat pelayanan umum terhadap masyarakat membutuhkan pengkajian seberapa baik mutu dan hasil kerja layanannya, penelitian yang dilakukan bisa dijadikan bahan pertimbangan dan data dukung akreditasi pelayanan masyarakat, dan evaluasi perbaikan layanan Puskesmas (PerMenKes Nomor 75, 2014).

Maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa sembilan unsur pelayanan masyarakat (PerMenPAN &RB Nomor 16, 2014) atau indeks kepuasan sebagai evaluasi dan umpan balik kepuasan pengguna fasilitas dan layanan kesehatan di Puskesmas. Untuk acuan meningkatkan kualitas pelayanan, adalah melalui sembilan unsur pelayanan masyarakat (Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Jenis produk pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Janji Pelayanan, Penanganan Pengaduan) atau Penelitian Tingkat Kepuasan di bidang layanan umum sesuai (PerMenPAN &RB Nomor 16, 2014), hal ini untuk menilai seberapa besar jasa pelayanan yang akan dilakukan Puskesmas terhadap kualitas pada umumnya, Melalui hasil survei pendapat ini, diharapkan Puskesmas sanggup menemukan sesuai unsur mana yang dibutuhkan peningkatan perbaikan dan akuntabilitas dalam pelayanan yang berkesinambungan.

Salah satu Pusat Pelayanan Kesehatan masyarakat adalah Puskesmas Sumberasih Kabupaten Probolinggo, Puskesmas Sumberasih telah menjalankan kebutuhan dasar kesehatan dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai amanat undang-undang, Puskesmas Sumberasih juga telah menerapkan sistem manajemen mutu dan memperoleh akreditasi dalam pelayanannya. Guna untuk mempertahankan atau menaikkan kualitas pelayanannya tentu perlu dilakukan penilaian tentang hasil kinerja pelayanan Puskesmas yang tercakup dalam sembilan unsur kebutuhan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan hasil evaluasi kinerja akan lebih mendapatkan kepercayaan apabila dilakukan oleh pihak independen, berkaitan dengan uraian diatas bagaimanakah sembilan unsur pelayanan di Puskesmas Sumberasih terhadap indeks kepuasan masyarakat. Dan penelitian ini bermaksud mengkaji sembilan unsur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sebagai evaluasi kinerja manajemen pelayanan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Masyarakat**

Pelayanan Masyarakat adalah segala tindakan pelayanan barang maupun jasa dari instansi pemberi layanan sebagai tanggung jawabnya baik itu instansi swasta/pemerintah dalam rangka implementasi ketentuan peraturan perundang-undang, (Jatmikowati, 2009). Sehingga pelayanan masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai unsur pelayanan diantaranya melalui; kejelasan pelayanan, kedisiplinan pemberi layanan, kecepatan pelayanan dan sarananya dimana pengaruh dominan terdapat pada kedisiplinan pelayan (Hermanto, 2016). Di samping kedisiplinan petugas pelayanan, keamanan pelayanan dan kenyamanan lingkungan juga memberikan andil terhadap kepuasan masyarakat (R. Gesah Mukti Prabowo, 2016; Sukesi, 2017; Sutisna, 2016). Disamping itu Prodedur atau alur pelayanan (Sutisna, 2016) dan janji pelayanan (Sukesi, 2017) juga merupakan unsur yang penting terhadap kualitas pelayanan yang berakibat pada kepuasan masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan masyarakat merupakan pemberian pelayanan yang dikerjakan saat pelaksanaan pelayanan tersebut selalu dengan kondisi yang berhubungan dengan jasa/produk, masyarakat, manusia, proses dan lingkungannya yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat tersebut (Jatmikowati, 2009). dapat diukur melalui lima dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy* (Ismail & Mohd Helmi Ali Ahmad Azan Ridzuan, 2001). Dan bentuk nyata pemberian pelayanan yang diterapkan dan di rasakan oleh penerima pelayanan merupakan unsur yang signifikan terhadap kepuasan (Angelia, Ayundasari. & Irawanto, 2017).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan Masyarakat merupakan perbandingan antara perasaan senang dan perasaan kecewa setiap individu setelah mendapatkan pelayanan yang telah diterimanya yang berupa produk/jasa (Tjiptono, 2011) sebagai hasil akhir dari penilaian pembeli dimana pilihan yang dipilih melebihi harapannya, dan ketidakpuasan atau kekecewaan muncul apabila harapannya tidak sama dengan penilaiannya (Tjiptono, 2011) perasaan senang dan atau kecewa merupakan bentuk kepuasan yang dapat di sajikan dan di ukur dengan memakai indeks.

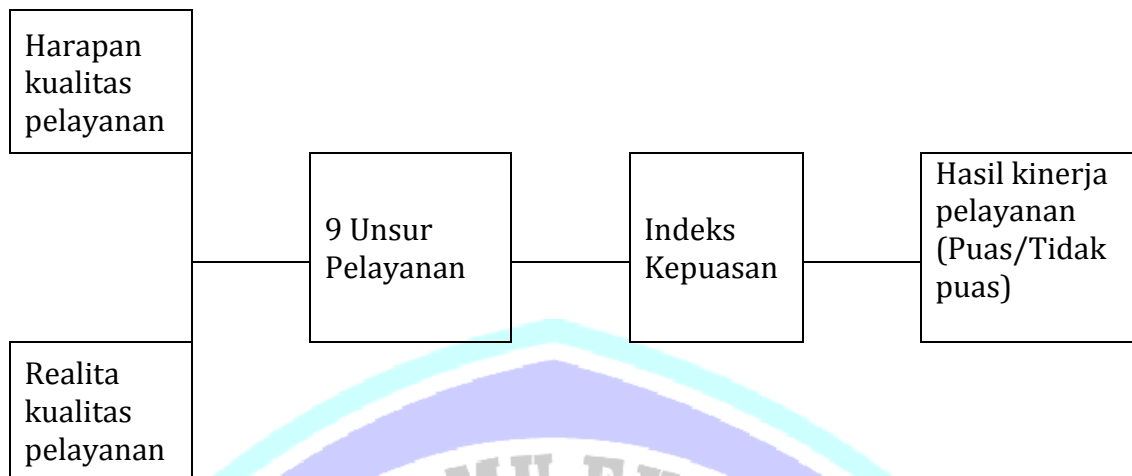
### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan deskripsi informasi data yang dikelola secara kualitatif atau kuantitatif berdasarkan hasil survey pendapat masyarakat terhadap suatu pelayanan (Hariany, Zulfida. & Matondang, 2014), yang diterima dari penyelenggara. Masyarakat menerimanya dengan membandingkan dan mengkaji antara kebutuhan dan harapannya, sebagai indikator dalam penilaian indeks dan Kepuasan masyarakat melalui pengukuran empat belas unsur layanan terhadap masyarakat (Hariany, Zulfida. & Matondang, 2014), dan penyusunan tentang penetapan sembilan unsur dalam pelayanan yang menjadi indikator mengacu pada Keputusan MenPAN & RB No. 16 Tahun 2014, meliputi: 1) Persyaratan, secara praktek teknis dan keadministrasian harus dipenuhi. 2) Prosedur, penerima, pemberi pelayanan dan pengaduan mempunyai tata cara dan aturan yang baku. 3) Waktu pelayanan, berapa lama waktu setiap jenis proses pelayanan sampai selesai yang dibutuhkan. 4) Biaya /Tarif, besarnya tarif/biaya yang harus dikeluarkan masyarakat berdasarkan kesepakatan. 5) Jenis/produk pelayanan merupakan pelayanan khusus yang diterima dan sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku. 6) Kompetensi Pelaksana, ini meliputi pengetahuan, pengalaman, ketrampilan dan keahlian harus dimiliki. 7) Perilaku Pelaksana, adalah sikap yang tercermin pada petugas pemberi pelayanan. 8) Maklumat Pelayanan, adalah ukuran standar pelayanan oleh penyelenggara sebagai kesanggupan dan kewajibannya. 9) Penyelesaian Pengaduan, adalah proses penanganan dan tata cara pengaduan yang di tangani melalui masukan dan saran, serta penyelesaiannya.

### **Kerangka konsep**

Model pemikiran pada penelitian ini yang menggambarkan beberapa konsep atau teori yang mempunyai pengaruh dan saling berhubungan dari berbagai faktor sudah dijelaskan (Darmawan, 2016: 15). Kerangka konsep disini menggambarkan kualitas pelayanan sebagai harapan masyarakat yang harus di terimanya di bandingkan hasil kinerja layanan yang di berikan oleh Puskesmas Sumberasih Probolinggo melalui sembilan unsur dalam pelayanan yang di analisis menggunakan indeks kepuasan dan kesesuaian antara harapan kualitas dan kuantitas hasil kinerja sebagai realita pelayanan yang telah dilaksanakan.





**Gambar 1: Kerangka konsep**

Sumber: (PerMenPAN &\_RB Nomor 16, 2014)

## METODE

Penelitian dilakukan dengan survey terhadap responden secara obyektif diawali melalui pengumpulan data, pengelompokan dan analisis data yang dibuat sebagai laporan merupakan metode deskriptif (Darmawan, 2016; Notoatmodjo, 2010) yang merupakan bentuk uraian dan penjabaran secara matematis dalam bentuk kategori dan skala berdasarkan sikap dan pendapat dari responden (Hermawan, 2016; Riduwan & Kuncoro, 2008; Sugiyono, 2017).

Populasinya adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Suberasih sebagai objek penelitian secara keseluruhan (Notoatmodjo, 2010) dengan sampel minimal 100 responden (PerMenPAN &\_RB Nomor 16, 2014) berdasarkan jumlah unsur yang dibuat penelitian ditambah satu dikalikan sepuluh.

Rumus yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$\sum \text{Responden} = \sum \text{Unsur} + 1 (10)$$

**Gambar 2: Rumus penentuan sampel**

Sumber: (PerMenPAN &\_RB Nomor 16, 2014; Sukesi, 2017)

Dari perhitungan rumus di atas (9 ditambah 1 dikalikan 10) sama dengan 100 responden, untuk mendapatkan hasil survey yang lebih baik sampel dalam penelitian di perbanyak menjadi 345 responden (Darmawan, 2016).

## Variabel Penelitian.

Gejala sosial yang di teliti dan telah ditetapkan sebagai objek penelitian atau

disebut variabel (Riduwan & Kuncoro, 2008) yaitu kepuasan masyarakat atau perasaan senang atau perasaan kecewa setelah membandingkan antara harapan dan realita pelayanan yang diterimanya baik itu berupa jasa/produks (Tjiptono, 2011) yang diukur dengan indeks kepuasan melalui sembilan unsur dalam pelayanan berdasarkan pendapat masyarakat secara kualitatif dan kuantitatif (PerMenPAN & RB Nomor 16, 2014) meliputi:

- 1) Persyaratan, secara praktek teknis dan keadministrasiaan harus dipenuhi.
- 2) Prosedur, penerima, pemberi pelayanan dan pengaduan mempunyai tata cara dan aturan yang baku.
- 3) Waktu pelayanan, berapa lama waktu setiap jenis proses pelayanan sampai selesai yang dibutuhkan.
- 4) Biaya/Tarif, besarnya tarif/biaya yang harus dikeluarkan masyarakat berdasarkan kesepakatan.
- 5) Jenis/produk pelayanan merupakan pelayanan khusus yang diterima dan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.
- 6) Kompetensi Pelaksana, ini meliputi pengetahuan pengalaman, ketrampilan dan keahlian yang harus dimiliki oleh.
- 7) Perilaku Pelaksana, adalah sikap yang tercermin pada petugas pemberi pelayanan.
- 8) Maklumat Pelayanan, adalah ukuran standar pelayanan oleh penyelenggara sebagai kesanggupan dan kewajibannya.
- 9) Penyelesaian Pengaduan, adalah proses penanganan dan tata cara pengaduan yang di tangani melalui masukan dan saran, serta penyelesaiannya.

### Pemberian skor

Pemberian skor dalam Pengukuran ini yang dipakai adalah skala Likert dengan rentang angka 1 - 4 yang diterapkan secara bervariasi menurut masing-masing kategori pernyataan. Skala Likert dimaksudkan untuk mengukur dan menilai sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok tentang gejala dan fenomena sosial atau suatu kejadian yang diukur secara kuantitatif (Riduwan & Kuncoro, 2008).

**Tabel 1. Skala Likert**

| N<br>o | Sikap/pendapat |                  | Sko<br>r |
|--------|----------------|------------------|----------|
| 1      | Tidak puas     | / Tidak penting  | 1        |
| 2      | Kurang puas    | / Kurang penting | 2        |
| 3      | Puas           | / Penting        | 3        |
| 4      | Sangat puas    | / Sangat penting | 4        |

Sumber: (Riduwan & Kuncoro, 2008)

### Analisis Indeks Kepuasan

Indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk menguji persepsi dan

pendapat masyarakat setelah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sumberasih Probolinggo sebagai standar penilaian kinerja pelayanan yang diukur dengan sembilan unsur dalam kualitas pelayanannya (PerMenPAN &\_RB Nomor 16, 2014) Setiap item unsur pelayanan dianalisis, kemudian skor item unsur pelayanan tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap unsur pelayanan. Setelah semua unsur pelayanan diukur baru kemudian keseluruhan skor dari sembilan unsur pelayanan yang ada dalam penelitian ini dihitung rata-ratanya untuk menentukan indeks\_kepuasan masyarakat (Hariany, Zulfida. Matondang, 2014; PerMenPAN &\_RB Nomor 16, 2014).

### Pengolahan Data

Indeks kepuasan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata ter timbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks\_kepuasan masyarakat terhadap sembilan unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang dan bobot yang sama dengan rumus seperti ini:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111111$$

### Gambar 3: Bobot nilai rata-rata ter timbang

Sumber: (Hariany, Zulfida & Matondang, 2014; Sukei, 2017)

Dalam menentukan nilai Indeks Kepuasan\_Masyarakat unit pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata bobot ter timbang dengan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

### Gambar 4: Nilai IKM per unsur

Sumber: (Hariany, Zulfida & Matondang, 2014; Sukei, 2017)

Lebih jelasnya interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25-100 maka hasil pengukuran selanjutnya di konversi/dikalikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan dikalikan nilai dasar 25}$$

### Gambar 5: Nilai persepsi IKM

Sumber: (Hariany, Zulfida & Matondang, 2014; Sukei, 2017)

Setiap unit pelayanan mempunyai ciri dan karakteristik yang tidak sama maka masing-masing unit pelayanan diperkenankan untuk: Menambah atau mengurangi unsur pelayanan yang dianggap relevan di unit pelayanan

tersebut, Dan memberikan pembobot yang tidak sama terhadap 9 unsur pelayanan yang dianggap dominan dalam unit pelayanan, dengan asumsi jumlah bobot secara keseluruhan unsur tetap 1 (satu).

Dari hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari masing-masing unit pelayanan diperoleh dari pembagian nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk masing-masing unit pelayanan, merupakan keseluruhan nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan dikalikan dengan bobot penimbang yang sama, yaitu 0,1111111.

**Tabel 2. Nilai IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL PERUNSUR IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 3,26 - 4,00                 | 81,26 - 100,00              | A              | Sangat baik            |
| 2              | 2,51 - 3,25                 | 62,51 - 81,25               | B              | Baik                   |
| 3              | 1,76 - 2,50                 | 43,76 - 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 4              | 1,00 - 1,75                 | 25 - 43,75                  | D              | Tidak baik             |

Sumber: (Hariany, Zulfida. Matondang, 2014; Sukei, 2017)

Dasar penilaiannya adalah:

- (1) Jika hasil dari penilaian sembilan unsur pelayan dalam indeks kepuasan masyarakat masuk dalam interval konversi (62,51 – 81,25) atau (81,26 – 100,00) maka mutu pelayanan masuk dalam kategori kinerja baik atau sangat baik.
- (2) Jika hasil dari penilaian per unsur pelayanan dari sembilan unsur masuk dalam interval per unsur (2,51 – 3,25) atau (3,26 – 4,00) maka tingkat kepuasan masyarakat, mutu pelayanan masuk dalam kategori kinerja baik atau sangat baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Sumberasih kabupaten Probolinggo telah menganut sistem penjaminan mutu dan telah mendapat sertifikasi pelayanan yang terakreditasi hasil penelitian ini merupakan bagian dari analisis dan evaluasi kinerja pelayanan kepada masyarakat. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat pengguna layanan\_kesehatan di Puskesmas Sumberasih Kabupaten Probolinggo, dengan jumlah sampel 345 responden, dengan hasil penelitian sebagai berikut:

### Karakteristik jenis\_kelamin responden



**Tabel 3. Jenis kelamin responden**

| No. | Jenis kelamin | $\Sigma$ Responden<br>n | Persentase<br>(%) |
|-----|---------------|-------------------------|-------------------|
| 1   | Laki - laki   | 108                     | 31,3              |
| 2   | Perempuan     | 237                     | 68,7              |
|     | Total         | 345                     | 100               |

Sumber: Data diolah, 2018.

Karakteristik responden berdasarkan jenis\_kelamin dominasi jenis kelamin perempuan yaitu 68,7% dan sisanya 31,3% adalah Laki-laki.

#### Karakteristik pendidikan responden

**Tabel 4. Pendidikan responden**

| No. | Pendidikan terakhir                     | $\Sigma$ Responden | Persentase<br>(%) |
|-----|---|--------------------|-------------------|
| 1   | Tidak lulus Sekolah Dasar (SD)          | 30                 | 8,7               |
| 2   | Sekolah Dasar (SD)                      | 138                | 40                |
| 3   | Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) | 87                 | 25                |
| 4   | Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)    | 70                 | 20                |
| 5   | Diploma (D1-D3-D4)                      | 6                  | 1,7               |
| 6   | Sarjana (S1)                            | 13                 | 3,8               |
| 7   | Magister/Doktoral (S2-S3)               | 1                  | 0,3               |
|     | Total                                   | 345                | 100               |

Sumber: Data diolah, 2018.

Karakteristik tingkat pendidikan responden persentase terbesar pada tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) 40%, dan persentase terkecil tingkat pendidikan magister/doktoral (S1/S3) sebesar 0,3%.

#### Karakteristik pekerjaan responden

**Tabel 5. Pekerjaan responden**

| No | Pekerjaan         | $\Sigma$ Responden | Persentase<br>(%) |
|----|-------------------|--------------------|-------------------|
| 1  | PNS/TNI/POLRI     | 5                  | 1,449             |
| 2  | Pegawai swasta    | 47                 | 13,62             |
| 3  | Wiraswasta        | 44                 | 12,75             |
| 4  | Pelajar/mahasiswa | 10                 | 2,899             |

|       |        |     |       |
|-------|--------|-----|-------|
| 5     | Petani | 239 | 69,28 |
| Total |        | 345 | 100   |

Sumber: Data diolah, 2018

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan persentase pekerjaan tertinggi adalah petani sebesar 69,28 % mengingat memang lokasi puskesmas sumberasih ini adalah di daerah yang dekat dengan masyarakat dengan keseharian bertani, sedangkan persentase responden tertinggi kedua adalah pegawai swasta sebesar 13,62 %, dan karakteristik pekerjaan responden dengan persentase terendah adalah pegawai pemerintah (PNS/TNI/POLRI).

### Uji validitas

Dari hasil uji validitas dengan  $df=n-k-1$ . Dimana: n adalah jumlah responden, k adalah variabel atau unsur yang di nilai yaitu:  $df=345-9-1 \rightarrow 335$ , dengan df sebesar 335 di dapat nilai r-tabel sebesar 0,1069. Sehingga hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua unsur pertanyaan adalah valid dengan  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner itu mampu mengukur konsep yang di ukur.

**Tabel 6. Validitas sembilan unsur pelayanan**

| No | Unsur pertanyaan         | R-hitung | R-tabel | Keterangan |
|----|--------------------------|----------|---------|------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan    | 0,789    | 0,1069  | Valid      |
| U2 | Prosedur pelayanan       | 0,797    | 0,1069  | Valid      |
| U3 | Waktu pelayanan          | 0,733    | 0,1069  | Valid      |
| U4 | Biaya/tarif pelayanan    | 0,790    | 0,1069  | Valid      |
| U5 | Informasi Produk         | 0,852    | 0,1069  | Valid      |
| U6 | Kompetensi Pelaksana     | 0,816    | 0,1069  | Valid      |
| U7 | Perilaku Pelaksana       | 0,717    | 0,1069  | Valid      |
| U8 | Maklumat/Janji Pelayanan | 0,849    | 0,1069  | Valid      |
| U9 | Penanganan Pengaduan     | 0,805    | 0,1069  | Valid      |

Sumber: Data diolah, 2018.

### Uji reliabilitas

**Tabel 7. Reliabilitas sembilan unsur pelayanan**

| No | Koefisien Alpha | Pembanding Alpha | Hasil           | Keterangan |
|----|-----------------|------------------|-----------------|------------|
| 1  | 0,926           | 0,6              | $0,926 > 0,600$ | Reliabel   |

Sumber: Data diolah, 2018

Setelah dilakukan uji reliabilitas dari sembilan unsur pelayanan di dapat nilai hitung koefisien alpha sebesar  $0,926 > 0,600$  yang artinya bahwa instrumen atau kuesioner yang dipakai untuk mengukur data penelitian adalah reliabel atau andal dan konsisten.

#### Analisis Indeks Kepuasan.

Analisis ini dilakukan dengan tabulasi dan pengolahan data per unsur sehingga diperoleh hasil jumlah total jawaban responden setiap unsur, Nilai rata-rata (NRR) per unsur, Nilai rata-rata ter timbang per unsur, nilai tingkat kepuasan per unsur dan indeks kepuasan kumulatif/total dengan hasil sebagai berikut:

Analisis tingkat kepuasan masyarakat perunsur dan analisis indeks kepuasan kumulatif.

**Tabel 8. Nilai Indeks kepuasan per unsur dan total.**

| No   | Nama Unsur/Pertanyaan          | Nilai Unsur           |                          |                                     | Indeks Kepuasan PerUnsur |
|--|--------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
|  |                                | Jumlah Nilai PerUnsur | Nilai rata-rata PerUnsur | Nilai rata-rata Tertimbang PerUnsur |                          |
| U1   | Persyaratan pelayanan          | 1141                  | 3,307                    | 0,367                               | 9,187                    |
| U2   | Prosedur pelayanan             | 1147                  | 3,325                    | 0,369                               | 9,235                    |
| U3   | Waktu pelayanan                | 1110                  | 3,217                    | 0,357                               | 8,937                    |
| U4   | Biaya/tarif pelayanan          | 1166                  | 3,380                    | 0,376                               | 9,388                    |
| U5   | Informasi Produk pelayanan     | 1139                  | 3,301                    | 0,367                               | 9,171                    |
| U6   | Kompetensi pelaksana pelayanan | 1155                  | 3,348                    | 0,372                               | 9,300                    |
| U7   | Perilaku pelaksana pelayanan   | 1189                  | 3,446                    | 0,383                               | 9,573                    |
| U8   | Maklumat/janji pelayanan       | 1124                  | 3,258                    | 0,362                               | 9,050                    |
| U9   | Penanganan pengaduan           | 1120                  | 3,246                    | 0,361                               | 9,018                    |
| Total Indeks Kepuasan_Masyarakat (IKM = Rata-rata tertimbang x 25) |                                |                       |                          | 3,314                               | 82,858                   |

Sumber: Data diolah, 2018

Dari analisis tingkat kepuasan per unsur pelayanan dapat di jelaskan bahwa nilai rata-rata masing-masing unsur merupakan hasil dari total jawaban responden per unsur dengan semua kategori jawaban di bagi jumlah responden, dan indeks kepuasan kumulatif dapat dijelaskan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur dikalikan 25 sebagai nilai dasar konversi dengan hasil yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai unsur Waktu pelayan (U3) dengan nilai rata-rata 3,217 dan nilai unsur Penanganan pengaduan (U9) dengan nilai rata-rata 3,246 berada di kisaran nilai interval konversi (2,51 – 3,25) dengan kategori (B) atau menunjukan kinerja pelayanan yang baik tetapi merupakan nilai terendah dari sembilan unsur yang di nilai.
- b. Sedangkan nilai unsur Persyaratan pelayanan (U1), nilai unsur Prosedur pelayanan (U2), nilai unsur Biaya/tarif pelayanan (U4), nilai unsur Informasi Produk pelayanan (U5), nilai unsur Kompetensi pelaksana pelayanan (U6), nilai unsur Perilaku pelayanan (U7), dan nilai unsur Maklumat/janji pelayanan (U8) semuanya berada di kisaran nilai interval konversi (3,26 – 4,00) dengan kategori (A) atau menunjukan kinerja pelayanan yang sangat baik.
- c. Sehingga tingkat kepuasan per unsur pelayanan diperoleh dari pembagian jumlah total jawaban per unsur dengan jumlah responden dimana hasilnya Semua unsur pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan antara interval (2,51 – 3,25) dan (3,26 – 4,00) maka indeks kepuasan masyarakat, mutu pelayanan di kaji dari per unsur pelayanan masuk dalam kategori (B) baik dan (A) sangat baik.

Dan analisis indeks kepuasan kumulatif secara total dari sembilan unsur pelayanan yang dilakukan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata ter timbang dalam sembilan unsur dikalikan 25 sebagai nilai dasar konversi indeks kepuasan, dalam penelitian di peroleh nilai ter timbang rata-rata sebesar 3,314 sehingga di kalikan nilai dasar konversi 25 sama dengan 82,858 dimana hasil ini masuk dalam nilai interval konversi (81,26 - 100,00), yang artinya bahwa indeks kepuasan masyarakat dari sembilan unsur pelayanan yang telah diteliti masuk dalam kategori A atau sangat baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Setelah dilakukan pengkajian dengan uji tingkat kepuasan perunsur dan uji indeks kepuasan secara kumulatif di dapatkan bahwa semua unsur pelayanan di Puskesmas Sumberasih Probolinggo dalam penelitian ini yaitu unsur waktu\_pelayanan (U3) dan unsur penanganan pengaduan (U9) menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat dalam kategori (B) baik. sedangkan unsur Persyaratan pelayanan (U1), unsur Prosedur pelayanan (U2), unsur Biaya/tarif pelayanan (U4), unsur Produk pelayanan (U5), unsur Kompetensi pelaksana pelayanan (U6), unsur Perilaku pelayanan (U7), dan unsur Maklumat/janji pelayanan (U8) semuanya dengan kategori (A) atau sangat baik.

Indeks kepuasan masyarakat secara kumulatif dari sembilan unsur pelayanan masyarakat masuk kategori A yaitu kinerja pelayanan yang sangat baik. Manajemen pelayanan di Puskesmas Sumberasih Probolinggo perlu



mempertahankan dan meningkatkan yang lebih baik lagi mengingat tuntutan masyarakat akan semakin berubah dan bertambah.

### **Saran**

Meskipun secara umum Puskesmas Sumberasih Probolinggo telah memberikan kinerja pelayanan yang baik dari sembilan unsur yang telah diteliti tetapi ada beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya adalah: unsur waktu pelayanan (U3) dan unsur penanganan pengaduan (U9) karena kedua unsur ini walau masuk kategori baik tetapi mempunyai nilai tingkat kepuasan yang terendah di bandingkan dengan tujuh unsur lainnya yang masuk kategori sangat baik sehingga manajemen pelayanan perlu memperhatikan unsur waktu pelayanan dan penanganan pengaduan untuk peningkatan kualitas pelayanannya.

### **Keterbatasan**

Institusi yang telah terakreditasi dalam jasa pelayanan tentunya dituntut selalu mengevaluasi kinerja pelayanannya hal ini bisa jadi memberikan perbedaan hasil karena terkait situasi, kondisi perkembangan dan metode penelitian kepuasan masyarakat yang digunakan tentunya ini akan memberikan peluang bagi peneliti berikutnya.

### **Ucapan terima kasih**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada kepala Puskesmas Sumberasih Probolinggo Drg. Wahyuningsih, M.Mkes. atas kerjasamanya dan telah memberikan kesempatan dalam penelitian ini, terima kasih juga di sampaikan kepada Bapak Dr. Febri Yasin Fachroni dan Bapak Arif Budiarto, S.E serta staf pegawai Puskesmas Sumberasih Probolinggo atas bantuan dan kelancaran dalam penelitian ini, terima kasih pula kepada para responden dan terima kasih juga di sampaikan kepada team *reviewer* Kemenristekdikti yang telah menyetujui proposal penelitian ini, terima kasih kepada Rektor, LPPM dan Dekan Fakultas ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo, dan terima kasih kepada lainnya yang andil membantu dan tidak bisa disebutkan di sini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmawan, D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hariany, Zulfida. Matondang, A. R. (2014). ANALISIS INDEKS KEPUASAN\_MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN\_PUBLIK DI PUSKESMAS XXX. *E-Jurnal Teknik Industri FT USU*, 5(2), 17-21.
- Hermawan, S. & A. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative.

- Lusianti, D. (2017). PENGUKURAN KEPUASAN\_PESERTA JKN MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE\_PERFORMANCE\_ANALYSIS. *JURNAL SAINS PEMASARAN INDONESIA*, 16(1), 17–25.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- PerMenPAN & RB Nomor 16. (2014). *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri PAN & RB.
- PerMenKes Nomor 75. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Riduwan & Kuncoro, E. A. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Setiawati, L. & T. S. (2008). ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA LAYANAN AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) BANK MANDIRI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* ISSN: 0853-862X, 13(3), 232–238. Retrieved from <http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ekbis/article/view/361>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukesi. (2017). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA MOJOKERTO. *Ekspektra: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 124–137. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25139/ekt.v0i0.189>
- Tjiptono, F. & C. G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36. (2009). *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Negara Republik Indonesia.